

Hållbarhetsrapport 2024

Monitor ERP System AB



Om Monitor ERP System AB

Företaget utvecklar, säljer och implementerar affärssystemet Monitor ERP – ett affärssystem som är särskilt optimerat för företag inom tillverkningsindustrin. Systemet hjälper företag att få fullständig kontroll över alla delar av sin verksamhet och bidrar till att effektivisera och automatisera affärsprocesser. Genom att integrera funktioner som ekonomi, lagerhantering, produktion, inköp och försäljning, i ett och samma system hjälper Monitor ERP företag att optimera verksamheten, öka lönsamheten och behålla ett försprång gentemot konkurrenterna.

Företaget har sitt säte och huvudkontor i Hudiksvall, Sverige. Den huvudsakliga marknaden för företagets produkter och tjänster är Sverige, men allt fler system säljs och används idag av företag utanför landets gränser – främst i Europa, Kina och Sydostasien.

I Sverige har företaget över 340 anställda. Monitor-gruppen har också etablerat bolag i Finland, Norge, Danmark, Polen, Tyskland, Kina, Singapore, Malaysia och Indonesien, där knappt 200 personer arbetar. Totalt består Monitor-gruppen av cirka 530 medarbetare.

Styrelsen för Monitor ERP System AB godkänner Hållbarhetsrapporten genom undertecknande av årsredovisningen.

Inledning och sammanfattning

Denna hållbarhetsrapport omfattar Monitor ERP System AB.

Vi ser hållbarhet både som en möjlighet och ett gemensamt ansvar där vi, tillsammans med våra medarbetare, kunder och partners, strävar efter att bidra till ett mer hållbart näringsliv och samhälle.

Som arbetsgivare arbetar vi långsiktigt för att skapa en trygg, inkluderande och utvecklande arbetsmiljö. Vi satsar på förebyggande hälsoarbete, kompetensutveckling och ledarskap som stärker både individ och organisation.

Vår miljöpåverkan hanteras genom konkreta åtgärder som energieffektivisering, solcellsproduktion, källsortering och omställning till mer hållbara tjänsteresor. Vi ser också över våra digitala arbetssätt för att minska klimatavtrycket och öka effektiviteten.

Samtidigt bidrar vårt affärssystem, Monitor ERP, till hållbarhet i vidare bemärkelse. Genom vår hållbarhetsfunktion "Sustainability by Monitor" som är integrerat i affärssystemet hjälper vi våra kunder att arbeta mer resurssnålt, strukturerat och datadrivet – vilket skapar bättre förutsättningar för hållbara affärer i hela värdekedjan.

Vi arbetar med ett ledningssystem, Monitor Management System, som stödjer kvalitet, miljö och arbetsmiljö i hela organisationen.

Vi är stolta över de framsteg vi gjort under året, samtidigt som vi ser hållbarhetsarbetet som en långsiktig och pågående process. Under 2025 intensifierar vi våra insatser ytterligare, både för att möta de kommande kraven enligt CSRD och för att stärka vår förmåga att möta framtidens förväntningar.

Hållbarhetsstrategi

Under 2024 tog vi fram vår hållbarhetsstrategi för att tydligare definiera våra prioriteringar och mål inom hållbarhetsområdet. Strategin är integrerad i företagets övergripande affärsstrategi och utgör grunden för vårt arbete med att skapa långsiktigt värde för både våra intressenter och samhället i stort.

Genom strategin säkerställer vi att hållbarhet genomsyrar alla delar av verksamheten, från produktutveckling och leverantörskedja till medarbetarengagemang och samhällsansvar.

Nedan beskrivs våra främsta fokusområden.

Hållbara produkter och tjänster

Vi utvecklar och tillhandahåller ett affärssystem (ERP) som bidrar till ökad energieffektivitet, minskad resursförbrukning och lägre miljöpåverkan för våra kunder.

Genom våra konsulttjänster stödjer vi kunder i att kartlägga och stärka sitt hållbarhetsarbete med hjälp av vårt affärssystem.

Resurseffektiv verksamhet

Vi investerar kontinuerligt i energieffektiva lösningar och arbetssätt inom datacenter, kontorsmiljöer och IT-infrastruktur för att minska vår egen miljöpåverkan.

Affärsetik och styrning

Vår verksamhet bedrivs med stark affärsetik och en tydlig uppförandekod som främjar långsiktig hållbarhet, transparens och förtroende hos våra intressenter.

En hållbar arbetsgivare

Vi strävar efter att vara en attraktiv och hållbar arbetsgivare med fokus på medarbetarnas välbefinnande och möjligheter till kontinuerlig kompetensutveckling.

Lokalt engagemang

Genom ett starkt lokalt engagemang och riktat stöd verkar vi för att bidra till ett hållbart och levande samhälle där vi är verksamma.

Vår hållbarhetsstrategi lägger en stabil grund för att hantera företagets miljöpåverkan och driva utvecklingen framåt. En viktig del i detta är vårt affärssystem Monitor ERP med den integrerade modulen Sustainability by Monitor, som ger både oss och våra kunder kraftfulla verktyg för att driva hållbarhetsarbete baserat på data. Nästa steg i rapporten beskriver därför hur vårt affärssystem spelar en central roll i att möjliggöra ett datadrivet och effektivt hållbarhetsarbete.

Hållbarhet inom Monitor ERP

Monitor ERP erbjuder marknadens enda affärssystem med en fullt integrerad hållbarhetsmodul – Sustainability by Monitor – anpassad för att uppfylla kraven i EU:s CSRD-direktiv och ESRS-standarder. All relevant hållbarhetsdata samlas in, hanteras och rapporteras direkt i systemet – säkert, effektivt och transparent.

Funktionen är särskilt framtagen för tillverkande företag som vill arbeta strukturerat och långsiktigt med hållbarhet och klimatrapporering. Den möjliggör mätning, analys och rapportering av företagets miljöpåverkan – direkt i affärssystemet – vilket effektiviserar interna processer och underlättar extern rapportering.

Genom denna integrerade lösning får företag möjlighet att proaktivt analysera sin verksamhet, identifiera områden med hög miljöpåverkan och genomföra strategiska åtgärder för att minska utsläpp och resursförbrukning. Genom att basera sina beslut på data kan företag driva sitt hållbarhetsarbete med större precision och genomslagskraft.

Stöd för ledande regelverk och standarder

Sustainability by Monitor stödjer en rad centrala regelverk och standarder inom hållbarhetsområdet, inklusive:

- ESRS – European Sustainability Reporting Standards
- GHG Protocol – för beräkning av växthusgasutsläpp
- Scope 1, 2 och 3 – klassificering av utsläppskällor
- CSDDD – EU:s direktiv om hållbar företagsstyrning
- SBTi – Science Based Targets initiative
- EU:s avskogningsförordning
- REACH och SCIP – kemikalielagstiftning
- CBAM – koldioxidjusteringsmekanism vid import
- REPA – återvinningsansvar för förpackningar i Sverige
- Dodd-Frank Act – reglering av konfliktmineraler
- Vattenåtgång – mätning av företagets vattenfotavtryck

Sustainability by Monitor gör det möjligt att integrera hållbarhetsarbetet i den dagliga verksamheten – inte som en separat process, utan som en naturlig del av företagets affärssystem. Resultatet: ett kraftfullt verktyg som förenklar efterlevnad av lagkrav och stärker relationen till kunder och leverantörer som ställer allt högre krav på hållbarhet.

Hållbar miljö

Monitor eftersträvar en ansvarsfull resursanvändning och har ett kontinuerligt fokus på att minimera sin miljöpåverkan. Den direkta påverkan från verksamheten kommer främst från el- och värmeförbrukning samt tjänsteresor. Vid uppförandet av det cirka 7 000 m² stora huvudkontoret i centrala Hudiksvall, som stod klart 2018, lades stor vikt vid energieffektiva lösningar och en god arbetsmiljö.

El- och värmeförbrukning

I samband med byggnationen av företagets huvudkontor i Hudiksvall har flera miljömässiga förbättringsåtgärder genomförts. Bland annat har uppvärmningssystemet bytts ut från fjärrvärme till egen bergvärme. Inomhusklimatet regleras med hjälp av sensorer i samtliga rum, och energieffektiv LED-belysning har installerats genomgående i hela fastigheten. Ett klimatsmart, behovsstyrt ventilationssystem har också installerats, vilket återvinner största möjliga andel luft och anpassar fläktarnas kapacitet utifrån CO₂-halt och temperatur.

I dagsläget finns 25 installerade elbilsaddare fördelade på företagets parkeringsdäck samt parkeringsgarage. Av dessa är åtta tillgängliga för allmänheten, vilket bidrar till ökad service för besökare, medan resterande laddare är reserverade för företagets personal och främjar ett mer hållbart resande i vardagen.

Under första halvåret 2023 installerades en solcellsanläggning på huvudkontorets tak i Hudiksvall. Syftet med installationen var att förse en större del av företagets elförbrukning med egenproducerad solenergi. Anläggningen har kapacitet att producera ca 260 000 kWh per år, vilket motsvarar ungefär 30% av kontorets egen elförbrukning. Installationen blev klar i slutet av 2023, vilket innebär att elproduktionen under det året var marginell, men från och med 2024 började anläggningen producera enligt plan.

Sedan installationen av solcellssystemet har företagets totala köpta elförbrukning minskat betydligt. Genom att producera en del av elen internt med hjälp av solceller har behovet av att köpa el från nätet minskat, vilket syns i den lägre kWh-förbrukningen på huvudkontoret jämfört med föregående år. Solcellsanläggningen har bidragit till en mer hållbar och kostnadseffektiv energianvändning, samtidigt som företagets klimatpåverkan har minskat.

Företagets mål är att samarbeta med leverantörer som har en tydlig profil mot förnybara energikällor i sin produktion. Nedan framgår företagets energiförbrukning (kWh) de fem senaste åren. Det gamla kontoret är uthyrt till Region Gävleborg, som under året har ökat antalet medarbetare som använder lokalerna. Dessutom finns lägenheter som hyrs ut i en av de gamla kontorsbyggnaderna där fler personer bott jämfört med tidigare, vilket också har bidragit till en ökad elförbrukning på gamla kontoret. Företagets leverantörer av el använder till 100% förnybara källor i sin produktion.

Lokal	2024	2023	2022	2021	2020
Huvudkontor, Hudiksvall	863 411	979 927	923 544	907 049	825 813
Gamla kontoret, Hudiksvall	414 855	370 997	333 994	305 441	270 049
Gävlekontoret	21 600	21 600	21 600	13 152	7 900
Summa	1 299 866	1 372 524	1 279 138	1 225 642	1 103 762

Tjänsteresor

Tjänsteresor omfattar resor med tåg, taxi, hyrbil, flyg och kollektivtrafik i samband med exempelvis kundmöten, utbildningar och evenemang. På grund av att resor sker både med tjänstebilar, via resebyrå samt genom privata bokningar som regleras via utlägg, är det i dagsläget inte möjligt att redovisa den totala drivmedelsförbrukningen eller klimatpåverkan för 2024. Företaget strävar dock efter att minska miljöpåverkan från resor genom ökad mötessamordning, samåkning samt ökad användning av digitala möten. Någon särskild miljöpolicy för tjänstebilar finns i dagsläget inte.

Källsortering

Vid företagets kontor i Hudiksvall och Gävle tillämpas omfattande källsortering. Avfall sorteras i enlighet med gällande riktlinjer för material som papper, plast, glas, metall med mera, i syfte att minska miljöpåverkan och främja resurseffektivitet.

Hantering av elektronikavfall

Datorer som inte längre uppfyller kraven för primär användning återanvänds internt för mindre resurskrävande ändamål, vilket bidrar till ett effektivt återbruk. När datorerna inte längre är brukbara skickas de till återvinning, för närvarande via Stena Recycling eller annan godkänd leverantör. Hårddiskar destrueras alltid för att säkerställa att ingen information lämnar organisationen.

Hållbart företag

Monitors affärsidé är i grunden hållbar. Framtidens innovationer, teknik och lösningar på samhällsutmaningar finns inom näringslivet, och vår målgrupp – de tillverkande företagen – spelar en central roll i detta. Genom att stödja flera tusen företag i deras strävan efter framgång bidrar vi till att skapa förutsättningar för en hållbar utveckling. För oss innebär hållbart företagande också att agera ansvarsfullt och att minimera risken för negativ påverkan på omvärlden. På olika sätt hjälper vi våra kunder att navigera detta.

Ekonomisk trygghet

En grundläggande förutsättning för att bygga ett hållbart företag är en stabil ekonomisk plattform. På Monitor har vi alltid haft som mål att skapa ett ekonomiskt välmående företag, vilket ger oss möjlighet att fortsätta investera i vår produkt, våra marknader och framför allt i vår personal. Genom denna strategi skapar vi trygghet för alla våra intressenter.

Uppförandekod

Vår uppförandekod är våra etiska riktlinjer för hur vi uppträder inom Monitor. Uppförandekoden bygger på Monitors värderingar och beskriver vårt sätt att förhålla oss till olika frågor och vägleder oss i våra ställningstaganden för att alltid agera ansvarsfullt och etiskt. Att känna till och förstå och leva upp till uppförandekoden är en grundläggande del av vilka vi är som medarbetare och vad vi står för. Detta grundar sig i hur vi agerar och gör affärer – varje dag. Oavsett om vi interagerar med andra medarbetare på Monitor, kunder, leverantörer eller andra intressenter måste vi alltid vara medvetna om vårt gemensamma ansvar. Monitor har ett stort ansvar, särskilt eftersom vi ibland har tillgång till kunders bokföring och annan konfidentiell information. Vi tar detta ansvar på största allvar och ställer höga krav på vårt agerande både som företag och som individer, samt hur vi bedriver vår verksamhet.

Visselblåsning

Monitor uppmanar alla som upptäcker brott mot vår uppförandekod och/eller andra oegentligheter att anmäla detta. Utöver traditionella informations- och rapporteringsvägar finns en möjlighet att anmäla överträdelser anonymt via en särskild visselblåsarfunktion, som är tillgänglig via företagets hemsida – monitorerp.com. För att garantera integritetsskyddet och upprätthålla förtroendet för systemet har en oberoende tredjepartsleverantör ansvar för driften. Sedan införandet av företagets visselblåsarfunktion har inga incidenter rapporterats.

Säker hantering av personuppgifter och information

Monitor prioriterar hög säkerhet och skydd av personuppgifter. I en digitaliserad värld är trygg hantering avgörande för att skapa förtroende hos såväl kunder som medarbetare.

Personuppgifter behandlas enligt gällande dataskyddslagar, som GDPR. Företaget har påbörjat arbetet för att bli ISO 27001-certifierat och fortsatte under 2024 att jobba mot kraven.

Hållbar arbetsgivare

Att vara en hållbar arbetsgivare är en central del av Monitors strategi och kultur. Vår värdegrund – **jordnära, långsiktiga och engagerade** – genomsyrar hela verksamheten och är fundamentet för hur vi arbetar tillsammans och skapar en hållbar arbetsplats där människor trivs, utvecklas och känner sig sedda.

Jordnära innebär att vi är ärliga, tydliga och handlingskraftiga. Vi är kostnadsmedvetna, lever som vi lär och strävar efter att vara goda förebilder.

Långsiktighet handlar om ständig utveckling, kunskapsdelning och ett öppet arbetsklimat. Vi bygger goda relationer och sätter alltid kunden i centrum.

Engagemang betyder att vi tar ansvar för helheten, stärker varandra genom feedback och kunskapsutbyte, och håller oss uppdaterade om varandra och verksamheten.

Vi ser våra medarbetare som vår största tillgång och investerar därför långsiktigt i deras välmående och utveckling. Vårt engagemang för en god arbetsmiljö omfattar både den fysiska och psykosociala miljön. Alla medarbetare omfattas av kollektivavtal, vilket ger en stabil grund för goda arbetsvillkor och trygghet i anställningen.

Vi erbjuder en rad förmåner som stärker hälsa och välbefinnande – från friskvårdsbidrag och möjligheter att delta i motionslopp till regelbundna hälsoundersökningar, företagshälsovård, terminalglasögon och permissionsmöjligheter för blodgivning. För att skapa en god sammanhållning och trivsel arrangerar vi också sociala aktiviteter som after works, sommar- och julfester.

Huvudkontoret som installerades år 2018 är ett uttryck för vårt engagemang för arbetsmiljön. Här har vi investerat i behovsstyrd ventilation som säkerställer en frisk luft med rätt CO₂-nivå, noga planerad belysning för att minska ögontrötthet och en ljudmiljö som möjliggör fokus och välmående. Ergonomi prioriteras högt med justerbara skrivbord och ergonomiskt utformade kontorsstolar. Regelbundna ergonomiska genomgångar tillsammans med arbetsterapeut hjälper medarbetarna att anpassa sina arbetsplatser och förbättra sitt välbefinnande.

En trygg och respektfull arbetsplats är en självklarhet för oss. Varje år genomförs en personalenkät med fokus på kränkande särbehandling och andra psykosociala faktorer. Resultaten från 2024 visar på en mycket hög trygghetsnivå i organisationen. Snittbetyget i 2024 års undersökning blev 4,77 på en femgradig skala, en ökning från 4,69 året innan. Vi är stolta över det höga resultatet och fortsätter att arbeta aktivt för att upprätthålla det.

Medarbetarnas upplevelse av företaget mäts även genom vår eNPS (employee Net Promoter Score). Under de senaste sex åren har vi konsekvent legat på höga nivåer mellan 54 och 58, vilket visar att medarbetarna trivs, känner stolthet och vill rekommendera oss som arbetsgivare.

Kompetensutveckling är avgörande för att vi ska kunna möta framtidens utmaningar och fortsätta erbjuda våra kunder bästa möjliga service. Därför satsar vi kontinuerligt på utbildning och utveckling genom hela medarbetarresan. Under 2024 lanserades **Monitor University**, en

utbildningsplattform som ska säkerställa att anställda får rätt kompetensutveckling i rätt tid. Särskild vikt läggs också på ledarskapsutveckling, där vi kontinuerligt utbildar både ledningsgrupp och chefer inom organisationen för att stärka ledarskapet i hela företaget.

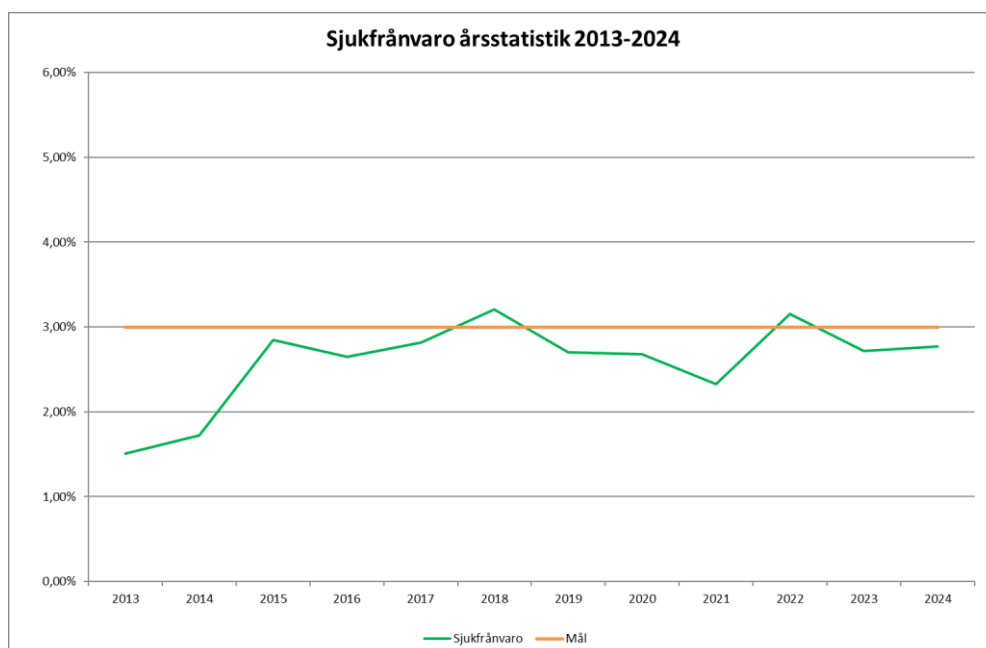
Att attrahera, rekrytera och behålla engagerade och kompetenta medarbetare är en förutsättning för vår fortsatta framgång och konkurrenskraft. Genom att erbjuda en inkluderande, hälsosam och utvecklande arbetsplats vill vi vara en arbetsgivare där människor vill stanna kvar, växa och bidra till företagets långsiktiga hållbarhet.

Hälsa

En god personalthälsa är en förutsättning för ett hållbart och välfungerande företag. För att möta kunders förväntningar och kunna agera flexibelt i förändring satsar vi mycket på medarbetarnas välmående. I samband med uppförandet av det nya huvudkontoret installerades ett gym och ett spelrum. Medarbetare erbjuds friskvårdsbidrag, stöd för deltagande i motionslopp, träningspass och yoga under lunchtid, fasta tider för padel samt möjlighet till massage en gång i månaden till subventionerat pris. Syftet är att främja regelbunden fysisk aktivitet, stärka sammanhållningen och bidra till en attraktiv arbetsmiljö.

För att ytterligare stärka arbetet med hälsa och välmående har företaget under de senaste åren infört en friskvårdsgrupp. Gruppen ansvarar för att planera och genomföra hälsoinriktade aktiviteter för personalen – alltifrån föreläsningar med fokus på hälsa till en årlig friskvårdsmånad med ett brett utbud av prova på-aktiviteter. Syftet är att inspirera medarbetarna till en hållbar och hälsosam livsstil.

Sjukfrånvaro är ett viktigt nyckeltal och används som indikator på både arbetsmiljöns kvalitet och medarbetarnas välmående. Företaget har som målsättning att den genomsnittliga sjukfrånvaron ska understiga 3 % per år – ett mål som uppnåddes under 2024, då sjukfrånvaron uppgick till 2,77 %. Resultatet är ett tydligt kvitto på företagets breda hälsoarbete, där både individens hälsa och ett hållbart ledarskap står i fokus.



Digitala arbetssätt och möten

Under de senaste åren har Monitor investerat betydande tid och resurser i att utveckla digitala inlärningsverktyg för både intern och extern användning, vilket samlats under begreppen Monitor Academy och Monitor University. Monitor Academy erbjuder en plattform för lärande inom hela Monitor-ekosystemet och riktar sig till både anställda och kunder. Monitor University, som lanserades under 2024, är ett internt utbildningsverktyg som vänder sig till medarbetare inom koncernen. Genom dessa plattformar bidrar vi till att skapa mer hållbara affärer, samtidigt som behovet av resor minskar och miljöpåverkan reduceras.

Under de senaste åren har företaget i allt större utsträckning övergått till digitala möten, både internt och externt. Med hjälp av verktyg som Teams hanteras nu en växande andel av kundimplementationer och utbildningsinsatser digitalt. Detta har lett till ökad effektivitet och minskade resor. Samtidigt ser företaget fortsatt värde i fysiska kundbesök, särskilt vid implementation och utbildning för att kunna erbjuda bästa möjliga service.

Företagets roll i samhället

Monitor har sedan länge en aktiv och lokal närvaro i samhället, vilket vi ser som en grundpelare i vår långsiktiga strategi för hållbar samhällsutveckling. Som en del av vår ansvarstagande roll i de samhällen där vi är verksamma, stödjer vi ett brett spektrum av föreningsliv, idrott och kultur, med fokus på social inkludering, hälsa och tillgänglighet.

På Monitor arbetar vi strukturerat med samhällsengagemang som en del av företagets hållbarhetsstrategi. Vår sponsring riktar sig till initiativ som främjar:

- Barns och ungdomars möjlighet till idrott.
- Kulturellt deltagande.
- Socialt ansvarstagande i föreningslivet.

Exempel på pågående initiativ

- Vi är sedan flera år tillbaka huvudsponsor till Glada Hudik Teatern, som verkar för kulturell tillgänglighet.
- Vi sponsrar en multisportarena vid Östra skolan i Hudiksvall. Anläggningen används av elever på skoltid och främjar spontanidrott efter skoltid, vilket skapar värde både för fysisk hälsa och social inkludering.
- Vi är Arenapartner till Brynäs IF, där vårt stöd även bidrar till föreningens sociala initiativ såsom projektet *"En bra start"*, som verkar för barns rätt till en trygg uppväxt.
- Sedan säsongen 2020/2021 är vi huvudpartner till Svenska Skidskytteförbundet. Förutom elitverksamhet stödjer vi även breddidrotten, bl.a. genom att ha skänkt 15 skidskyttegevär till distrikt för ungdomsverksamhet runt om i Sverige.
- Vi stöttar många lokala föreningar inom idrott och kultur, främst kring Hudiksvallsområdet men även på andra orter där vi finns verksamma.

Hållbara affärer – Kvalitetsarbete på Monitor

För Monitor är hög kvalitet en grundförutsättning för hållbara affärer. Vi ser kvalitetsarbetet som en integrerad del av vår affärsstrategi och en avgörande faktor för att skapa långsiktigt värde för både kunder, medarbetare och företaget i stort. Vårt arbete med kvalitet handlar inte bara om att säkerställa att våra produkter och tjänster håller hög standard – det handlar också om att ständigt utveckla våra arbetssätt, stärka vårt interna samarbete och skapa en kultur präglad av engagemang, ansvarstagande och förbättringsvilja.

På Monitor strävar vi efter att göra rätt saker på rätt sätt – från första kundkontakt till leverans och vidareutveckling. Kvalitetsarbetet är därför en ständigt pågående process som omfattar hela organisationen. Alla medarbetare, oavsett roll eller funktion, har en viktig del i att identifiera förbättringsområden och driva förändring. Det kan ske genom självständiga initiativ, i nära samarbete med andra, eller med stöd från specialiserade roller. Denna inkluderande modell bidrar till att förankra kvalitetsfokus i hela verksamheten och skapa en arbetsmiljö där förbättringar ses som något naturligt och värdeskapande.

Som ett led i att stärka detta arbete tillsatte vi under 2022 en Quality Manager med uppdrag att initiera, koordinera och stötta kvalitetsrelaterade aktiviteter inom företaget. Rollen fungerar som både motor och bollplank i förändringsarbetet och har ett fokus på att maximera kundnöjdheten – en av våra viktigaste indikatorer på kvalitet. Genom strukturerad uppföljning, tvärfunktionellt samarbete och tydliga mål säkerställer vi att kvalitetsarbetet driver både operativ förbättring och långsiktig konkurrenskraft.

Monitor Management System

Under 2022 påbörjade företaget införandet av verksamhetssystemet Monitor Management System (MMS), med ambitionen att certifiera verksamheten enligt ISO 9001 (Kvalitet) och ISO 27001 (Informationssäkerhet). Arbetet har drivits systematiskt under ledning av företagets Quality Manager. Resultatet blev att en extern revision genomfördes i slutet av 2023, och i januari 2024 erhöles ISO 9001-certifiering – ett kvitto på att våra processer uppfyller kraven för kvalitetsledning.

Informationssäkerhet är ett område som får allt större betydelse, både inom näringslivet och samhället i stort. Genom vår produkt, Monitor ERP, hanterar vi och våra kunder stora mängder information, vilket ställer höga krav på säkerhet i både produkt och processer. För att möta dessa krav initierades under 2023 ett projekt för att kartlägga och dokumentera våra rutiner inom informationssäkerhet. Arbetet inleddes inom Monitor Cloud och resulterade i att Monitor Cloud AB certifierades enligt ISO 27001 under hösten 2023. Under 2024 togs nästa steg genom att starta motsvarande arbete inom Monitor ERP System AB, med ambitionen att även där leva upp till ISO 27001:s krav på informationssäkerhet.

Företagets kvalitetsarbete handlar inte enbart om att uppfylla certifieringskrav – det omfattar också ett kontinuerligt förbättringsarbete där dokumentation av rutiner och processer utgör en central del.

Avvikelsehantering

Vi arbetar strukturerat med att identifiera och åtgärda brister – både på kort och lång sikt. Målet är att skapa ett systematiskt angreppssätt som gör det möjligt att identifiera mönster och grundorsaker till avvikelser. Arbetet med avvikelsehantering sker inom samtliga avdelningar och dokumenteras direkt i Monitor ERP.

Förslagsverksamhet

För att ta tillvara medarbetares idéer och förbättringsförslag har vi en intern förslagsverksamhet. Förslagslådan finns tillgänglig på intranätet och är helt transparent – alla medarbetare kan se och följa inskickade förslag.

5S – Ordning och reda

Support- och anpassningsavdelningen arbetar aktivt med metoden "5S". Regelbundna möten hålls för att driva arbetet framåt, där fokus bland annat ligger på att dela goda exempel och erfarenheter mellan medarbetare.

Ständiga förbättringar

Att driva vidareutveckling genom kontinuerliga, stegvisa förbättringar är en grundprincip i ett effektivt kvalitetsarbete. Vår ambition är att detta arbetssätt ska vara en naturlig del av vardagen i hela organisationen – där varje avdelning självständigt bidrar till att utveckla verksamheten och skapa långsiktiga förbättringar.

Kvalitetsmätningar

Vi genomför regelbundna kvalitetsmätningar inom utvalda delar av vår verksamhet för att säkerställa och utveckla vår leverans. En gång per år genomförs en telefonbaserad uppföljning i samarbete med en extern leverantör, där företag inom vår målgrupp får ge sin syn på bland annat support, funktionalitet, utbildning och vårt ERP-system i stort. Resultaten analyseras noggrant och ligger till grund för förbättringsåtgärder.

Inom konsultverksamheten genomförs löpande kundundersökningar efter avslutade implementationsprojekt och utbildningar, i syfte att få direkt feedback och identifiera förbättringsmöjligheter.